

**PENGURUSAN
BANDAR RAYA BERDAYA HUNI
KE ARAH BANDAR PINTAR**



**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
PUSAT PENGAJIAN
PENGURUSAN TEKNOLOGI DAN LOGISTIK
DAN
MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

KERANGKA PENGURUSAN BANDAR RAYA BERDAYA HUNI KE ARAH BANDAR PINTAR

KERTAS DASAR



Universiti Utara Malaysia Press
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok Kedah Malaysia.

©2019, Universiti Utara Malaysia Press.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced in any form or by any means without prior permission from Universiti Utara Malaysia Press.

Subscription

The subscription and inquires or permission to reprint materials should be sent to:

Director
Universiti Utara Malaysia Press
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah, Malaysia

ISSN 978-967-2276-02-9

Printed by Universiti Utara Malaysia Press.

ISI KANDUNGAN

KANDUNGAN

MUKA SURAT

Perutusan Menteri Besar -----	i
Kata Pengantar Datuk Bandar Alor Setar -----	iii
Kata Pengantar Naib Canselor UUM -----	iv
Kata Pengantar Pengerusi Kertas Polisi -----	v
Glosari -----	1
Pengenalan -----	2
Kenyataan Dasar -----	3
Visi dan Misi -----	4
Tonggak Utama Kerangka Pengurusan -----	5
Teras Strategik Dasar -----	6
Teras Strategik 1 -----	6
Teras Strategik 2 -----	7
Teras Strategik 3 -----	8
Teras Strategik 4 -----	9
Teras Strategik 5 -----	10
Teras Strategik 6 -----	11
Rumusan -----	12
Penghargaan -----	13
Lampiran Jawatankuasa Kertas Dasar -----	14
Lampiran Libat Urus Perniagaan -----	16
Lampiran Libat Urus Pihak Berkuasa Tempatan -----	20



PERUTUSAN MENTERI BESAR



PERUTUSAN

YAB MENTERI BESAR KEDAH DARUL AMAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Salam Sejahtera dan Salam Kedah Aman Makmur.

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T. atas limpahan rahmatNya, naskhah Kerangka Pengurusan Bandar Raya Berdaya Huni ke arah Bandar Pintar berjaya diterbitkan.

Saya ingin menzahirkan rasa gembira dan ucapan terima kasih kepada semua yang terlibat terutamanya para penyelidik daripada Universiti Utara Malaysia dan Majlis Bandaraya Alor Setar dalam memastikan naskhah yang berupaya dijadikan sebagai buku panduan dan sumber penyampaian maklumat dapat dihasilkan dan didokumentasikan dengan baik.

Dalam usaha mewujudkan Perbandaran Berdaya Huni (*liveable city*), maka sesebuah pihak berkuasa tempatan perlu memiliki pengurusan organisasi yang efektif bagi memenuhi kehendak pemegang taruh dan pelanggan iaitu rakyat di kawasan pentadbiran masing-masing. Justeru itu, saya amat yakin bahawa rakyat dan pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan menyokong dan berbangga dengan terhasilnya naskhah yang dijana dari kajian penyelidikan.



PERUTUSAN MENTERI BESAR

Harapan saya dalam era Malaysia baharu, naskhah ini dapat dijadikan panduan kepada semua organisasi Pihak Berkuasa Tempatan di Negeri Kedah khususnya dan seluruh negara amnya, dalam menguruskan Perbandaran Berdaya Huni 2035 yang menekankan keseimbangan pembangunan mampan, pemeliharaan alam sekitar dan kesejahteraan penduduk serta mengutamakan persekitaran yang selamat, hijau dan pintar. Dalam hubungan ini, pelaksanaan Rancangan Tempatan Berdaya Huni bagi sesebuah Pihak Berkuasa Tempatan akan lebih tersusun dan terangkum dengan terhasilnya naskhah ini.

Akhir kata, saya mengucapkan tahniah kepada MBAS dan UUM, serta berharap kecemerlangan ini dapat diteruskan pada tahun-tahun akan datang demi kesejahteraan, keamanan dan kemakmuran rakyat.

Sekian, terima kasih.



DATO' SERI HAJI MUKHRIZ TUN MAHATHIR., SPMK., SJMK., DHMS., DSNS., JP.



KATA PENGANTAR



YBHG DATUK BANDAR ALOR SETAR

Bismillahirohmanirrahim.

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Terlebih dahulu saya ingin memanjatkan kesyukuran kerana dengan limpah izin-Nya, naskhah kertas dasar Kerangka Pengurusan Bandar Raya Berdaya Huni Ke Arah Bandar Pintar ini berjaya diterbitkan. Kerangka pengurusan berdaya huni ini merupakan hasil usahasama penyelidikan di antara Universiti Utara Malaysia dan Majlis Bandaraya Alor Setar selama lebih dua tahun. Data yang digunakan dalam kertas kerangka ini, diperolehi dari kajian sebenar dan libat urus pemegang taruh (*stakeholder*), pelanggan (*customer*) dan komuniti pembekal (*supplier community*) di bandar raya Alor Setar.

Seiring dengan hasrat kerajaan persekutuan dan Kerajaan Negeri Kedah, sepertimana yang dinyatakan YAB Perdana Menteri mengenai Enam Tonggak Keutamaan Baru 2018-2020. Dasar ini selari dengan tonggak pertama, kedua dan ketiga iaitu mereformasi tadbir urus ke arah meningkatkan kecekapan perkhidmatan, tonggak kedua memperkukuh pembangunan inklusif dan kesejahteraan rakyat dan tonggak ketiga iaitu meningkatkan kemampanan alam sekitar melalui pertumbuhan hijau. Naskah ini akan dijadikan panduan untuk membentuk pengurusan yang efektif bagi mencapai visi MBAS sebagai bandar raya berdaya huni 2035. Sebuah perbandaran berdaya huni tidak dapat dicapai hanya menerusi perancangan fizikal malah memerlukan sebuah pasukan pengurusan efektif untuk melaksanakan perancangan fizikal tersebut.

Akhir kata saya mengucapkan syabas dan terima kasih kepada pasukan UUM-MBAS, Kerajaan Negeri Kedah, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, pemegang taruh dan seluruh warga bandar raya Alor Setar. Sekian Terima Kasih.

DATO' HAJI MOHD ZOHD BIN HAJI SAAD., DSDK., SDK., AMK., BCK.



KATA PENGANTAR



**YBHG NAIB CANSELOR
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

Bismillahirohmanirrahim

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam KEDAH AMAN MAKMUR.

Alhamdulillah, saya panjatkan setinggi-tinggi kesyukuran kepada Allah SWT kerana dengan limpah rahmat, kurnia dan izin-Nya satu kerta polisi bertajuk “ Kerangka Pengurusan Bandar Raya Berdaya Huni Ke Arah Bandar Pintar” telah berjaya dihasilkan.

Tahniah dan syabas kepada pasukan penyelidik Universiti Utara Malaysia (UUM) terdiri daripada Prof. Dr. Zakaria Abas, Prof. Dr. Rushami Zien Yusoff, Prof. Madya. Dr. Che Azlan Taib, Dr. Mohd Norhasni Asaad, Dr. Rohaizah Saad dan Dr. Ts. Hj. Mohd Akhir Hj. Ahmad serta Dato. Haji Mohd Zohdi Haji Saad, Datuk Bandar Alor Setar (MBAS), Haji Hakim Ariff Bin Md Noor, Setiusaha MBAS dan pegawai MBAS Encik Bohari Md Yusof, Puan Noor Shuhada Elias dan Encik Zamzama Mohd kerana telah berjaya menghasilkan kertas polisi ini. Sesungguhnya kejayaan ini melambangkan segala usaha gigih mereka dalam mengharungi projek *Knowledge Transfer Programme* (KTP) telah terbalas.

Harapan saya agar kertas dasar ini boleh menjadi agen perubahan pentadbiran di semua Pihak Berkuasa Tempatan di seluruh negeri Kedah ke arah menghasilkan perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada masyarakat setempat mahupun masyarakat Pihak Berkuasa Tempatan di seluruh negara.

Akhir kata, saya berdoa dan berharap UUM dan MBAS akan terus menjalin kerjasama bagi menghasilkan penyelidikan yang berimpak tinggi yang akhirnya boleh memanafaatkan rakyat di Negeri Kedah dan Malaysia. Sekian.

Tahniah dan Syabas sekali lagi.

PROFESOR DATO’ DR AHMAD BASHAWIR HJ ABDUL GHANI., DSDK.



KATA ALUAN



PENGERUSI KERTAS DASAR

Bismillahirohmanirrahim

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh dan Selamat Sejahtera.

Saya dengan penuh takzim menzahirkan kesyukuran ke hadirat Allah SWT dengan terhasil satu dokumen dasar ini, Alhamdulillah. Naskhah ini terhasil dari inisiatif kolaborasi antara UUM dan MBAS melalui Program Pemindahan Ilmu (KTP) Nasional, Kementerian Pendidikan Malaysia yang mendokong motonya "Ilmu Untuk Semua".

Harapan saya semoga dokumen ini dapat memberi manfaatnya serta menjadi pemangkin kepada mewujudkan ekosistem bandar raya berdaya huni untuk pengurusan Bandaraya Alor Setar ke arah bandar pintar.

Saranan saya agar penghayatan kata-kata hikmah " Ilmu tanpa amal pincang dan amal tanpa ilmu tempang " adalah perlu dan signifikan untuk kita semua merealisasikan aspirasi bersama. Wallahu a'lam.

PROFESOR DR. ZAKARIA ABAS



GLOSARI

Terma	Penerangan
Pihak Berkuasa Tempatan	Seksyen 13 Akta Kerajaan Tempatan, 1976 (Akta 171) mentafsirkan Pihak Berkuasa Tempatan sebagai mana-mana Majlis Bandaraya, Majlis Perbandaran atau Majlis Daerah, mengikut mana-mana berkenaan dan berhubungan dengan Wilayah Persekutuan iaitu Datuk Bandar Kuala Lumpur yang dilantik di bawah seksyen 4 Akta Ibu Kota Persekutuan 1960 [Akta 190].
Majlis Daerah	Majlis Daerah lebih tertumpu kepada luar bandar (rural-based). Kriteria bagi Majlis Daerah ialah jumlah penduduk kurang daripada 150,000 orang dan hasil tahunan kurang dari RM20 juta.
Majlis Perbandaran	Majlis Perbandaran lebih tertumpu kepada bandar (urban) jika dibandingkan dengan Majlis Daerah, mempunyai penduduk dan hasil yang melebihi Majlis Daerah. Kriteria bagi Majlis Perbandaran ialah jumlah penduduk yang melebihi 150,000 orang dan hasil tahunan melebihi RM20 juta.
Majlis/Dewan Bandaraya	Majlis/Dewan Bandaraya ialah Majlis Perbandaran yang dinaik-taraf kepada bandar raya setelah memenuhi kriteria seperti jumlah penduduk tidak kurang 500,000 orang dan hasil tahunan PBT hendaklah melebihi RM100 juta.
Berdaya Huni	Penduduk sesebuah PBT yang sentiasa ceria, dipenuhi dengan pelbagai aktiviti berguna, persekitaran ekonomi, sosial dan fizikal yang segar, kehijauan, selamat, menarik dan sihat.
Bandaraya Pintar	Ciri-ciri sesebuah bandaraya yang mempunyai kemudahan teknologi tinggi, kemudahan rekreasi, pusat komersial dan perniagaan serta pusat pengajian teknologi.
Pemegang taruh (stake holder)	Merangkumi komuniti, agensi awam dan swasta serta organisasi bukan kerajaan.
Tadbir urus yang baik	Melaksanakan tanggungjawab terhadap membuat keputusan, penyampaian perkhidmatan dan penyampaian hasil secara telus, akauntabiliti dan cekap.
Kualiti Perkhidmatan	Pematuhan kepada spesifikasi produk atau perkhidmatan untuk memenuhi kehendak pelanggan
Amalan Persekitaran Mapan	Pengurusan persekitaran berkualiti dalam suatu kitaran proses berterusan yang digunakan bagi pengurusan persekitaran tempat kerja yang lebih sistematik dan praktikal supaya tempat kerja menjadi lebih teratur, tersusun dan selesa sepanjang masa.
Audit sistem kualiti	Suatu proses audit yang bersistematik, bebas dan berdokumen dalam memperolehi bukti audit dan menilainya secara objektif bagi menentukan sejauh mana kriteria audit itu dipatuhi.



PENGENALAN

Dasar Perbandaran Negara Kedua (DPN2) memberi penekanan kepada urus tadbir bandar yang baik dan cekap, disamping memastikan segala keperluan masyarakat bandar dapat dipenuhi secara optimum bagi memastikan kualiti kehidupan di bandar berada pada tahap yang terbaik. Lima prinsip telah dibentuk untuk memastikan kesejahteraan rakyat dapat dicapai sepenuhnya. Prinsip-prinsip tersebut ialah tadbir urus bandar yang baik, bandar yang berdaya huni, ekonomi bandar yang berdaya saing, pembangunan hijau dan persekitaran bersih.

Bagi memastikan supaya DPN2 dapat direalisasikan secara menyeluruh, keterlibatan padu semua agensi di peringkat persekutuan, negeri dan tempatan adalah penting bagi mengharmonikan perancangan dan pengurusan bandar yang baik, mampan dan inklusif diperingkat Majlis Bandaraya Alor Setar, Kedah Darul Aman. Sehubungan itu dasar ini dirangka untuk aktiviti perancangan dan pembangunan perbandaran dengan berkonsepkan prinsip tadbir urus bandar yang baik dan bandar yang berdaya huni sejajar dengan peruntukan Akta 171 – Akta Kerajaan Tempatan 1976, bagi mewujudkan pengurusan efektif.

Pengurusan efektif mendapat perhatian yang meluas dalam bidang pengurusan organisasi pada abad ke-21 ini. Hal ini tidak terkecuali di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang berstatus Dewan / Majlis Bandaraya, Majlis Perbandaran dan Majlis Daerah kerana pengurusan bandaraya yang strategik dan efektif membolehkan organisasi tersebut mencapai kecekapan pengurusan yang optimum bagi memenuhi kepuasan pelanggan dan pemegang taruh yang menghuni di kawasan PBT tersebut.

Tiga tonggak utama, iaitu ciri-ciri kualiti perkhidmatan yang cekap, kualiti audit yang teratur dan berkesan serta persekitaran kualiti yang mampan berupaya menjana faedah yang besar kepada sesebuah PBT sekaligus mampu mencapai keberkesanan pengurusan kos optimum. Integrasi kualiti perkhidmatan, kualiti audit dan kualiti amalan persekitaran berkualiti akan memudahkan bandar raya berdaya huni pada 2035 dicapai bagi memenuhi visi, misi dan matlamat penubuhan PBT.

Bagi mencapai hasrat ini, pelaksanaan sistem pengurusan yang strategik mestilah berupaya memenuhi kehendak kepuasan pelanggan PBT dengan mengamalkan konsep kesilapan sifar terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Sehubungan itu, kertas dasar ini mengintegrasikan tonggak pengurusan yang strategik bagi membentuk sebuah bandar berdaya huni serta berfungsi sebagai sebuah model generik yang boleh digunapakai oleh mana-mana PBT seluruh Malaysia dan lain-lain agensi di Negeri Kedah Darul Aman.



VISI

Mewujudkan eko-sistem bandar raya berdaya huni ke arah bandar pintar.



MISI

- ✓ Membangunkan sebuah bandar raya berdaya huni supaya pemegang taruh mempunyai suasana yang selesa, ceria, tenteram dan selamat daripada pelbagai aspek ekonomi, sosial, budaya dan alam sekitarnya.
- ✓ Menjadi pemangkin kepada kesedaran dan komitmen semua pihak yang berkepentingan untuk mencapai kelestarian rakyat.



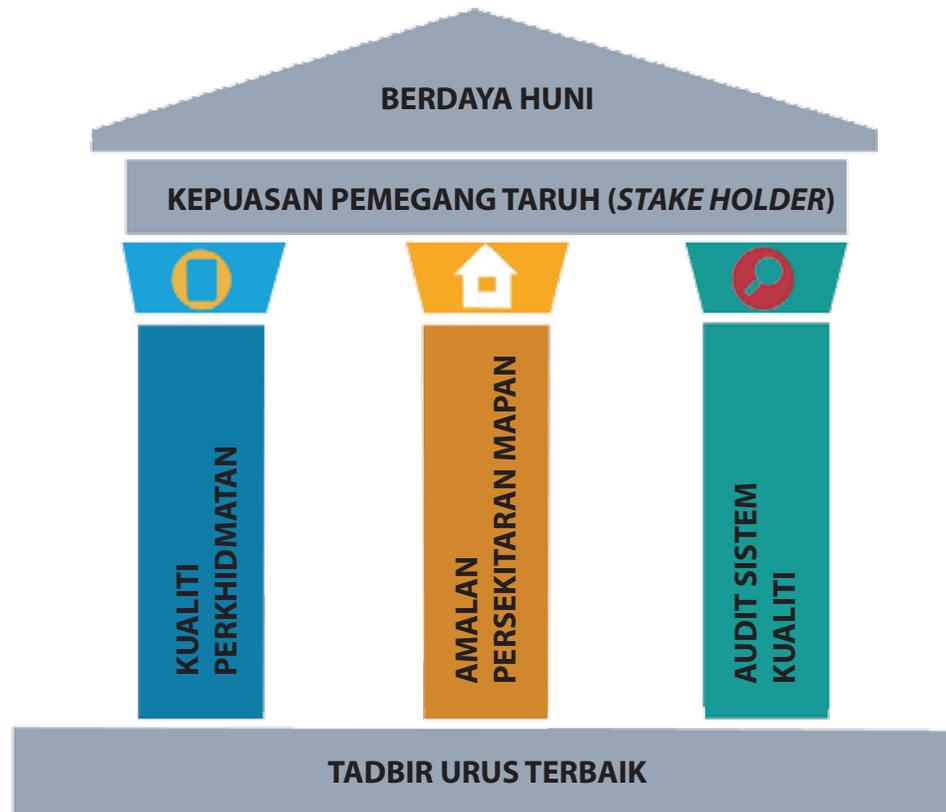
KENYATAAN DASAR

Pihak Berkuasa Tempatan komited membudayakan pengurusan bandar raya berdaya huni ke arah bandar pintar melalui penyuburan eko-sistem tadbir urus terbaik berdasarkan amalan sistem pengurusan berkualiti dan pembudayaan persekitaran berkualiti melalui kecekapan dan keberkesanan audit bagi memenuhi kepuasan pelanggan dan keperluan pemegang taruh.





TONGGAK UTAMA KERANGKA PENGURUSAN



Rajah 1 : Tonggak Utama Pengurusan Berstrategik

Rajah 1 ini merujuk kepada kerangka dasar kertas dasar iaitu terdiri tadbir urus yang cekap serta didokong oleh tiga tiang utama iaitu kualiti perkhidmatan, amalan persekitaran mapan dan audit sistem kualiti dalam memenuhi kepuasan pemegang taruh bagi mencapai bandaraya berdaya huni. Integrasi tonggak utama pengurusan ini berupaya menyemarakkan kepuasan pelanggan dan pemegang taruh dalam menzahirkan bandar berdaya huni.





TERAS STRATEGIK

Bandar raya berdaya huni ke arah bandar pintar dizahirkan melalui enam teras strategik.

- ✓ Memajukan bandaraya berdaya huni secara inovatif dan inklusif.
- ✓ Memperkasakan teras tadbir urus terbaik organisasi dan pemegang taruh terhadap pembangunan berdaya huni.
- ✓ Memperkukuhkan sistem pengurusan kualiti.
- ✓ Membudayakan integriti kerja pada tahap tertinggi untuk mengelakkan pembaziran melalui pembudayaan persekitaran berkualiti secara berterusan.
- ✓ Melaksanakan audit yang cekap dan berkesan.
- ✓ Mengamalkan pendekatan pengurusan risiko dalam proses kerja.





TERAS STRATEGIK 1

Memajukan dan memperkasa bandaraya berdaya huni secara inklusif dan inovatif berteraskan kualiti perkhidmatan yang terdiri daripada dimensi ketara, jaminan, responsif, empati dan kebolehpercayaan.



Rajah 2: Dimensi kualiti perkhidmatan

Rajah 2 menunjukkan lima dimensi kualiti perkhidmatan bagi memenuhi bandar raya berdaya huni secara inklusif dan inovatif.

Program :

- ✓ Penilaian dan pemantauan kepuasan pelanggan.
- ✓ Penilaian dan pemantauan tahap Integriti dan Tadbir Urus terbaik.
- ✓ Projek inovasi dan kreativiti komuniti berkaitan kualiti perkhidmatan.
- ✓ Pusat inovasi bagi menjalankan kegiatan inovasi dan kreativiti yang berdaya tahan dan lestari.



TERAS STRATEGIK 2

Memperkasa dan merancakan teras tadbir urus terbaik organisasi, pemegang taruh dan rakan strategik PBT terhadap pembangunan berdaya huni dan lestari. Elemen terlibat ialah akauntibiliti, kecekapan dan ketelusan sesebuah Pihak Berkuasa Tempatan.



Rajah 3: Teras asas tadbir urus terbaik.

Rajah 3 merujuk kepada tiga amalan tadbir urus terbaik yang terdiri dari elemen akauntibiliti, kecekapan dan ketelusan sesebuah PBT.



PROGRAM :

- ✓ Latihan kesedaran dan pembudayaan prinsip akauntabiliti, ketelusan dan kecekapan dalam pelaksanaan projek.
- ✓ Pembangunan sistem aplikasi baru bagi memudahkan akses maklumat oleh komuniti.
- ✓ Perlaporan tahunan akauntabiliti, ketelusan dan kecekapan pelaksanaan Rancangan Tempatan PBT.



TERAS STRATEGIK 3

Sistem persekitaran berkualiti diwujudkan untuk membentuk budaya kerja pada tahap tertinggi yang mengutamakan kebersihan dan keseragaman.



PROGRAM :

- ✓ Kesedaran amalan 5S perlu secara berkala.
- ✓ Penganjuran tahunan pertandingan keceriaan.
- ✓ Pengauditan 5S berkala mengikut sukuan.





TERAS STRATEGIK 4

Amalan persekitaran berkualiti untuk mencapai penjimatan dan mengelakkan pembaziran menerusi 5 elemen utama 5S.

- ✓ SISI/SEIRI – Menyisih dan membuang barang yang tidak perlu di tempat kerja.
- ✓ SUSUN/SEITON – Menyusun dan menyimpan barang dengan kemas, mudah diambil dan disimpan.
- ✓ SAPU/SEISO – Mencuci tempat kerja dengan rapi supaya tiada habuk di lantai, mesin dan peralatan.
- ✓ SERAGAM/SEIKETSU – Memelihara kebersihan dan penyusunan sepanjang masa serta mudah mengamalkan Seiri-Seiton-Seiso.
- ✓ SENTIASA AMAL/SHITSUKE- Berdisiplin serta melatih pekerja mematuhi peraturan dan bertabiat baik di tempat kerja secara berterusan.



Rajah 4: Amalan persekitaran berkualiti.

Rajah 4 merujuk kepada lima amalan asas 5S dalam mencapai amalan persekitaran berkualiti. Amalan tersebut terdiri dari sisi, susun, sapu, seragam dan sentiasa amal.

PROGRAM :

- ✓ Pelaksanaan Sudut 5S secara digital di setiap jabatan bagi mengelakkan pembaziran bahan-bahan pameran.
- ✓ Pertandingan sistem pengurusan stor dan bilik fail terbaik.



TERAS STRATEGIK 5

Melaksanakan audit secara sistematik dan latihan berkualiti secara berterusan.



PROGRAM :

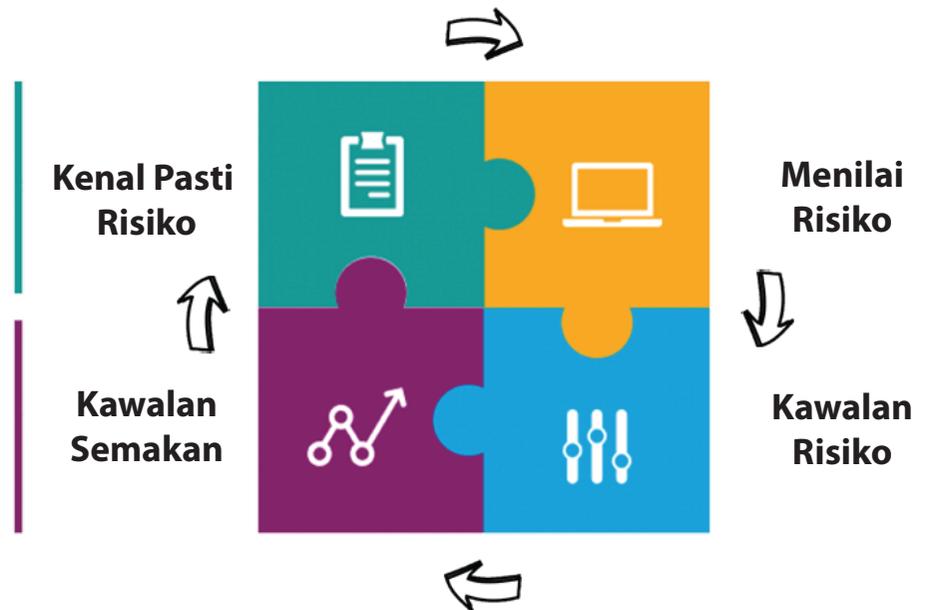
- ✓ Mewujudkan jadual tahunan audit bagi memastikan semua bidang terlibat dengan pengauditan.
- ✓ Pelaksanaan audit berkala.
- ✓ Mewujudkan peluang latihan yang komprehensif.
- ✓ Analisa keberkesanan selepas menghadiri kursus dilaksanakan secara berkala.
- ✓ Taklimat kesedaran program kualiti dirancang dan dilaksanakan setiap tahun.
- ✓ Latihan Audit Komprehensif.
- ✓ Kesedaran audit.
- ✓ Pembangunan bakat " Champion ".





TERAS STRATEGIK 6

Teras amalan audit, pengurusan berkualiti di PBT berdasarkan prinsip pengurusan risiko. Proses amalan audit ialah kenal pasti risiko, menilai risiko, kawalan risiko dan kawalan semakan.



Rajah 5: Audit berdasarkan pengurusan risiko.

Rajah 5 merujuk kepada audit pengurusan risiko berkualiti berdasarkan empat elemen utama, iaitu kenal pasti risiko, nilai risiko yang diaudit, kawalan risiko dan kawalan semakan.



PROGRAM :

- ✓ Pelaksanaan amalan audit berdasarkan pengurusan risiko dilaksanakan pada semua teras strategik di PBT.
- ✓ Pelaksanaan audit susulan dan berterusan untuk penambahbaikan.
- ✓ Penilaian pengurusan risiko yang efektif.



RUMUSAN

Kerangka Pengurusan bandaraya berdaya huni ke arah bandar pintar merupakan satu dasar yang memberi sumbangan yang amat ketara terhadap organisasi PBT dalam menghasilkan kepuasan pelanggan dan keperluan pemegang taruh berdasarkan tiga teras strategik utama iaitu kualiti perkhidmatan, amalan persekitaran mapan dan audit sistem kualiti didokong oleh tadbir urus terbaik.

Kualiti perkhidmatan menekankan bandaraya berdaya huni secara inovatif dan inklusif yang berteraskan kajian kepuasan pelanggan dan pemegang taruh PBT dalam konteks dimensi ketara, jaminan, responsif, empati dan kebolehpercayaan. Pengurusan PBT perlu mengutamakan projek-projek yang berinovatif dan kreatif dengan mewujudkan pusat kegiatan inovasi dan kreativiti berpaksi kepada hala tuju bandar raya berdaya huni dan kelestarian rakyat. Manakala amalan persekitaran berkualiti di PBT berupaya membentuk budaya kerja berprestasi tinggi yang mengutamakan kebersihan dan keseragaman. Amalan ini dilakukan secara berkala dengan menganjurkan pertandingan keceriaan dan audit 5s yang teratur dan berkesan. Amalan persekitaran berkualiti mampu merubah PBT ke arah membudaya penjaminan dan mengelakkan pembaziran.

Seterusnya, sistem audit sistem kualiti dilakukan secara berkala dan disertai dengan latihan staf yang kompeten dan sistematik dapat membantu PBT mengenal pasti kelemahan-kelemahan yang wujud serta mampu membuat penambahbaikan secara berterusan. Berkonsepkan analisa "*risk based*" dalam audit sistem kualiti, dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan pemegang taruh serta mencapai bandar raya berdaya huni yang berteraskan tadbir urus yang efektif. Tadbir urus terbaik berdasarkan prinsip-prinsip asas akauntibiliti, kecekapan dan ketelusan berupaya memudahkan sasaran bandar raya berdaya huni dicapai.

Kertas dasar ini juga dapat dijadikan panduan kepada semua PBT dalam Negeri Kedah Darul Aman khususnya dan PBT di seluruh negara, bagi merealisasikan pengurusan bandaraya berdaya huni ke arah bandar pintar berdasarkan ekosistem tadbir urus terbaik berdasarkan kualiti perkhidmatan, amalan persekitaran mapan, audit sistem kualiti melalui kecekapan dan keberkesanan audit untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan pemegang taruh.





PENGHARGAAN

Pejabat Menteri Besar Kedah Darul Aman
Wisma Darul Aman, Aras 3, Blok A
05503, Alor Setar, Kedah.

Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
No. 51, Persiaran Perdana, Persint 4,
62100, Putrajaya.

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah
Aras 4, Blok B
Wisma Darul Aman
05503, Alor Setar, Kedah.

Program Pemindahan Ilmu (KTP)
Kementerian Pendidikan Malaysia
Sektor Pendidikan,
Blok E8, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62604 Putrajaya, Malaysia.

Persatuan Pihak Berkuasa Tempatan Malaysia (MALA)
Majlis Bandaraya Pulau Pinang
Tingkat 17, KOMTAR, Jalan Penang
10675 Pulau Pinang

Jawatankuasa Induk Kertas Dasar
Universiti Utara Malaysia
Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi Dan Logistik
06010, Sintok, Kedah.

Jawatankuasa Integriti & Tadbir Urus (JITU) MBAS
Jawatankuasa Kualiti, Inovasi dan Kreativiti MBAS
Jawatankuasa Audit Dalaman MBAS
Jawatankuasa Amalan Persekitaran Berkualiti MBAS
Jawatankuasa Anti Rasuah (JAR) MBAS
Majlis Bandaraya Alor Setar
Jalan Kolam Air,
05675, Alor Setar, Kedah.



JAWATANKUASA KERTAS DASAR

PENASIHAT

1. Profesor Dr. Zakaria Abas,
Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah. (Pengerusi - Kertas Dasar)
2. Profesor Dr. Rushami Zien Yusoff
Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
3. Dato' Hj Mohd Zohdi Haji Saad
Datuk Bandar, Majlis Bandaraya Alor Setar
4. Tuan Haji Hakim Ariff Md Noor
Setiausaha Majlis Bandaraya Alor Setar



AHLI JAWATANKUASA

1. Profesor Madya Dr. Che Azlan Taib
Timbalan Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik,
Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
2. Dr. Hajjah Rohaizah Saad
Timbalan Pengarah Institut Pengurusan Kualiti UUM,
Pensyarah Kanan Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik,
Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
3. Dr. Hj. Mohd Norhasni Hj. Mohd Asaad
Pensyarah Kanan Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik,
Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
4. Ts. Dr. Hj. Mohd Akhir Hj. Ahmad
Pensyarah Kanan Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik,
Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
5. En Bohari Md Yusof
Pengarah Jabatan Perancangan Korporat dan Kemasyarakatan,
Majlis Bandaraya Alor Setar Jalan Kolam Air, Alor Setar, Kedah.
6. En Zamzama Mohd
Ketua Bahagian Pengurusan Harta, Majlis Bandaraya Alor Setar
Jalan Kolam Air, Alor Setar, Kedah.
7. Puan Noor Shuhada Elias
Ketua Bahagian Audit Dalam, Majlis Bandaraya Alor Setar
Jalan Kolam Air, Alor Setar, Kedah.



SENARAI SYARIKAT PEMBEKAL

Lagenda System Sales & Service
No 206, Jalan Legenda 7, Legenda Heights
08000, Sungei Petani, Kedah.

AAY Jati Enterprise
520, KM 11, Jalan Titi Idris
06500, Langgar, Kedah.

Mawaridi Enterprise
No 360, Lorong Teratai Putih 2/2,
Taman Berjaya,
05500, Alor Setar, Kedah.

ATASAN Enterprise
Lorong Derga,
05300, Alor Setar, Kedah.

ENACO Enterprise
1001-1002, Kompleks Sri Putra
Seberang Jalan Putra,
05150, Alor Setar, Kedah.

HZHY Enterprise
Lot 69, Jalan Taman Berangan
08000, Sungei Petani, Kedah.

ALTIVA Enterprise
21, KM 6, Lebuhraya Sultan Abdul Halim,
Taman Titiwangsa,
05400, Alor Setar, Kedah.



SENARAI SYARIKAT PEMBEKAL

MSZ Sepakat Pest Control
Alor Setar, Kedah.

Azam Sekata Sdn. Bhd.
Lorong Perak 4/1, Kampung Gunung Sali,
05150, Alor Setar, Kedah.

MPN Gemilang Enterprise
No 2, Taman Kantan, Lorong Kiambang 8,
Jalan Kilang Tebu,
05150, Alor Setar, Kedah.

EDAT Enterprise
Alor Setar, Kedah.

North Star Trading
Alor Setar, Kedah.

RISADI Enterprise
647, Taman Nuri, Jalan Datuk Kumbar
05300, Alor Setar, Kedah.

Securiforce
284, Kompleks Shahad Perdana
Jalan Sultanah, Sambungan Mergong,
05350, Alor Setar, Kedah.

Aman Automobile Servis
No. 95V, Jalan Emas, Seberang Jalan Putera,
05150, Alor Setar, Kedah.



SENARAI SYARIKAT PEMBEKAL

Sam Soon Automobile Services Sdn Bhd
1473, Batu 11/4, Jalan Langgar,
05460, Alor Setar, Kedah.

Pertubuhan Peladang MADA B-III
Alor Senibong, KM 14, Jalan Titi Idris,
06500, Langgar, Kedah.

ZAIDM Enterprise
Alor Setar, Kedah.

Cetusan Usaha Trading
139, Batu 3 Tandop,
05400, Alor Setar, Kedah.

JMB City Plaza
Alor Setar, Kedah.

BALQIS Decoration
Alor Setar, Kedah.

Syarikat Bateri Asia
No.8, Taman Perniagaan Senangin, Jalan Senangin 1,
Jalan Sultanah Sambungan,
05150, Alor Setar, Kedah.

Bumigro Enterprise
A51, Jalan Bakar Sampah, Taman Semangat,
08000, Sungei Petani, Kedah.



LAMPIRAN Libat Urus Perniagaan (Business Engagement)

SENARAI SYARIKAT PEMBEKAL

Fikrah Bakti Enterprise
No. 36, Tingkat Bawah, Jalan Shahab 6, Shahab Perdana
05150, Alor Setar, Kedah.

KAD'S Enterprise
Alor Setar, Kedah.

Gerbang Utara Enterprise
Batu 9 $\frac{3}{4}$, Jalan Datuk Kumbang,
06500, Langgar, Kedah.





LAMPIRAN

Libat Urus Pihak Berkuasa Tempatan

Pihak Berkuasa Tempatan sebagai peserta di Persidangan Amalan Terbaik Pihak Berkuasa Tempatan Malaysia (MALA) Siri Ke-2, pada 02 Mac 2019, Hotel Putra Regency Kangar. Tajuk Pembentangan: Amalan Terbaik Kerangka Pengurusan Perbandaran Berdaya Huni Ke Arah Bandar Selamat, Hijau Dan Pintar.

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

Majlis Bandaraya Alor Setar

Majlis Bandaraya Johor Baharu

Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah

Majlis Bandaraya Miri

Majlis Bandaraya Pulau Pinang

Majlis Bandaraya Petaling Jaya

Majlis Bandaraya Shah Alam

Majlis Perbandaran Sungai Petani

Majlis Perbandaran Manjung

Majlis Perbandaran Ampang Jaya

Majlis Perbandaran Alor Gajah

Majlis Perbandaran Kelang

Majlis Perbandaran Teluk Intan

Majlis Perbandaran Batu Pahat



LAMPIRAN

Libat Urus Pihak Berkuasa Tempatan

Majlis Perbandaran Kangar

Majlis Perbandaran Port Dickson

Majlis Perbandaran Selayang

Majlis Perbandaran Kulim

Majlis Perbandaran Temerloh

Majlis Perbandaran Kuantan

Majlis Perbandaran Taiping

Majlis Perbandaran Kemaman

Majlis Perbandaran Tawau

Majlis Perbandaran Kota Samarahan

Majlis Daerah Kuala Selangor

Majlis Daerah Kota Tinggi

Majlis Daerah Kerian

Majlis Daerah Keningau

Majlis Daerah Tanah Merah

Majlis Daerah Luar Bandar Sibul